

12345 在线简报

2022 年第 4 期

连云港市 12345 政府公共服务中心

2022 年 3 月 24 日

2022 年 2 月份市 12345 在线平台 绩效考评情况通报

市 12345 政府公共服务中心依据《连云港市 12345 在线平台绩效评估标准（试行）》（连 12345 发〔2021〕1 号）有关要求，对市各成员单位 12345 工作进行综合评价，现将 2 月份绩效考评有关情况通报如下：

一、考评得分情况

1. 各县、赣榆区（共 4 家，满分为 150 分）：2 月份，灌云县考评得分为 145.76 分，赣榆区 145.35 分，东海县 144.69 分，灌南县 144.42 分。

各县、赣榆区承办工单数量、考评得分及排名表

单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
灌云县	1115	145.76	1	东海县	1857	144.69	3
赣榆区	1955	145.35	2	灌南县	1268	144.42	4

2. 各区、功能板块（共 5 家，满分为 100 分）：徐圩新区考评得分为 100 分，云台山景区 97.57 分，连云区 94.65 分，海州区 94.16 分，市开发区 93.75 分。

各区（功能板块）承办工单数量、考评得分及排名表

单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
徐圩新区	716	100	1	海州区	8500	94.16	4
云台山景区	191	97.57	2	市开发区	1068	93.75	5
连云区	2133	94.65	3				

3. 市各部门及单位（共 67 家，满分为 100 分）：本月市各成员单位中，考评得分在 99 分以上的单位共有市医保局、交通局、公积金中心等 34 家，无群众诉求的单位共有 10 家，无应办结工单的单位有 2 家。

本月市碱业公司 66.5 分，市体育局 75.5 分，万联能源集团 76.8 分排名靠后。市碱业公司按时办结率 66.67%，得分为 0 分；回访满意率 66.67%，得分为 12.5 分。市体育局及时签收率 80%，得分为 0 分；回访满意率 50%，得分为 12.5 分；存在答复不规范问题，得分为 9 分。万联能源集团及时签收率 77.27%，得分为 0 分；回访满意率 70.59%，得分为 12.8 分。上述三家单位应提高重视程度，进一步提升诉求办理质效。

市各部门及单位工单数量、考评得分及排名表

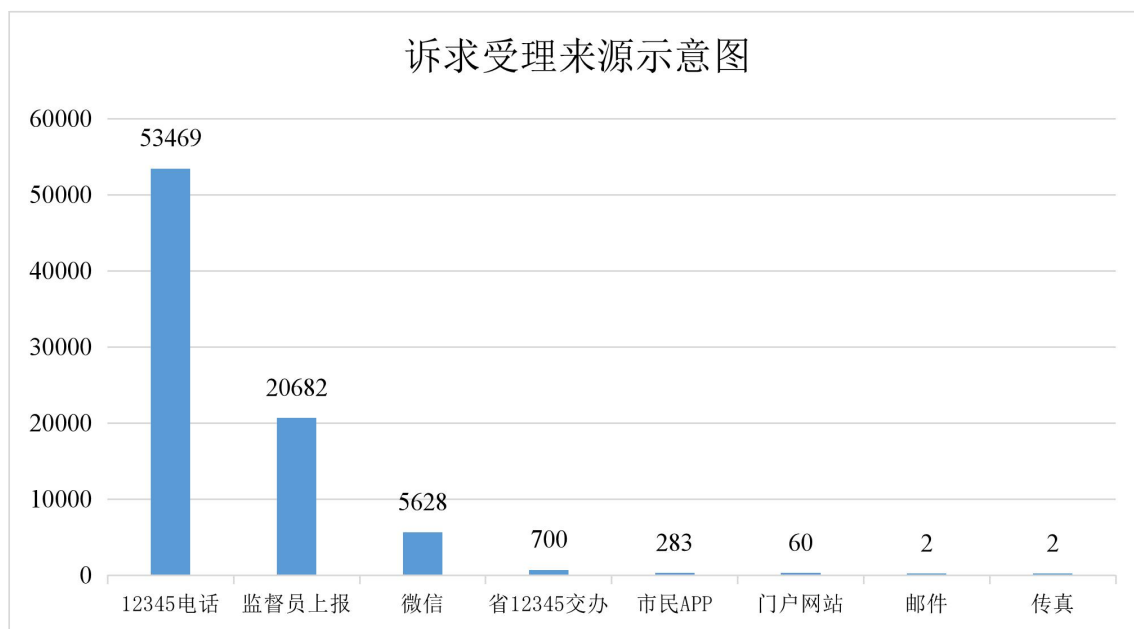
单位	总工单数	得分	排名	单位	总工单数	得分	排名
市医保局	656	99.55	1	市民政局	3	99.00	11
市交通局	359	99.25	2	市生态环境局	3	99.00	11
市公积金中心	320	99.21	3	市商务局	2	99.00	11
市自来水公司	308	99.20	4	市地方金融监管局	2	99.00	11
城建控股集团	280	99.17	5	市财政局	1	99.00	11
市人社局	238	99.13	6	市农业农村局	1	99.00	11
交通控股集团	211	99.10	7	保协	66	97.94	35
连云港移动	203	99.09	8	市文广旅局	40	97.93	36
市税务局	184	99.07	9	连云港电信	145	97.79	37
市教育局	132	99.02	10	市机关管理局	14	96.86	38
市司法局	97	99.00	11	新奥燃气	247	96.08	39
消防支队	79	99.00	11	市公安局	1899	96.08	39
连云港联通	63	99.00	11	市邮政公司	25	95.95	41
港口控股集团	36	99.00	11	市烟草局	11	95.95	41
市市场监管局	24	99.00	11	连云港银保监分局	95	95.09	43
工投集团	20	99.00	11	市住建局	572	90.88	44
市发改委	18	99.00	11	市科技局	2	89.00	45
江苏有线连云港分公司	15	99.00	11	市资源局	320	86.71	46
连云港铁塔	12	99.00	11	国网连云港供电公司	171	86.56	47
市水利局	11	99.00	11	市城管局	24	86.50	48
市政务办	11	99.00	11	农发集团	23	86.50	48
中石化连云港石油分公司	8	99.00	11	连云港师专	4	86.50	48
人行连云港中心支行	5	99.00	11	市妇联	3	86.50	48
报业传媒集团	4	99.00	11	市卫健委	280	84.92	52
市退役军人局	4	99.00	11	万联能源集团	44	76.80	53
市应急局	4	99.00	11	市体育局	10	75.50	54
市总工会	4	99.00	11	市碱业公司	4	66.50	55
连职院	4	99.00	11				

注：市档案馆、信访局、工信局、审计局、民宗局、外办、国资委、团市委、气象局、金融控股集团共 10 家单位本月无工单。市统计局、残联共 2 家单位本月无应办结工单。

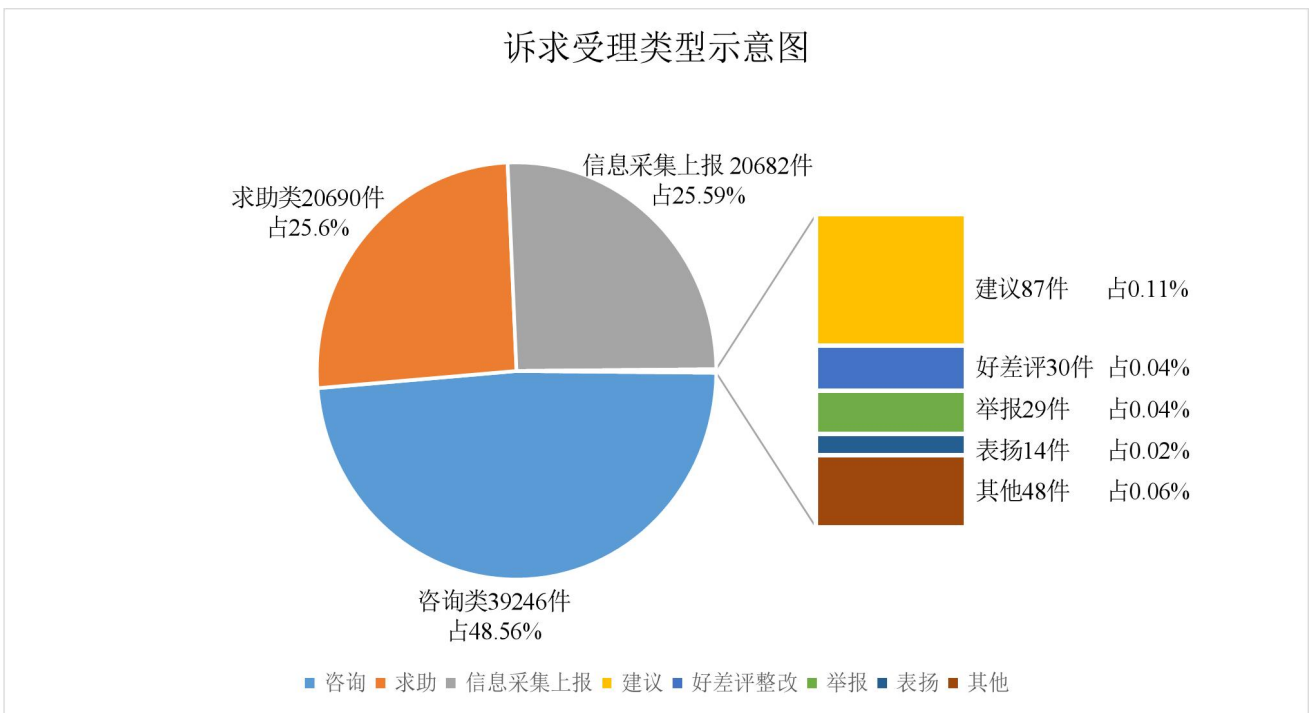
二、总体数据情况

1. 诉求受理情况：2月份，市12345在线平台共受理各类诉求80826件。其中，当月受理78114件，上月结转2712件。市12345在线平台通过查询知识库、三方通话等方式直接办理55160件，交办服务工单25666件，按时办结率98.59%，及时签收率99.89%，回访满意率95.02%。

2. 诉求分类情况：按受理来源分，2月份，市12345在线平台电话受理53469件，占工单总数的66.15%；监督员上报20682件，占总数的25.59%；微信5628件，占总数的6.96%；省12345平台交办700件，占总数的0.87%；市民APP283件，占总数的0.35%；门户网站60件，占总数的0.07%；邮件2件；传真2件。



按受理类别分：咨询类 39246 件，占总数的 48.56%；求助类 20690 件，占总数的 25.6%；信息采集上报问题 20682 件，占总数的 25.59%；建议类 87 件，占总数的 0.11%；好差评整改类 30 件，占总数的 0.04%；举报类 29 件，占总数的 0.04%；表扬类 14 件，占总数的 0.02%；其他 48 件，占总数的 0.06%。



三、省派工单情况

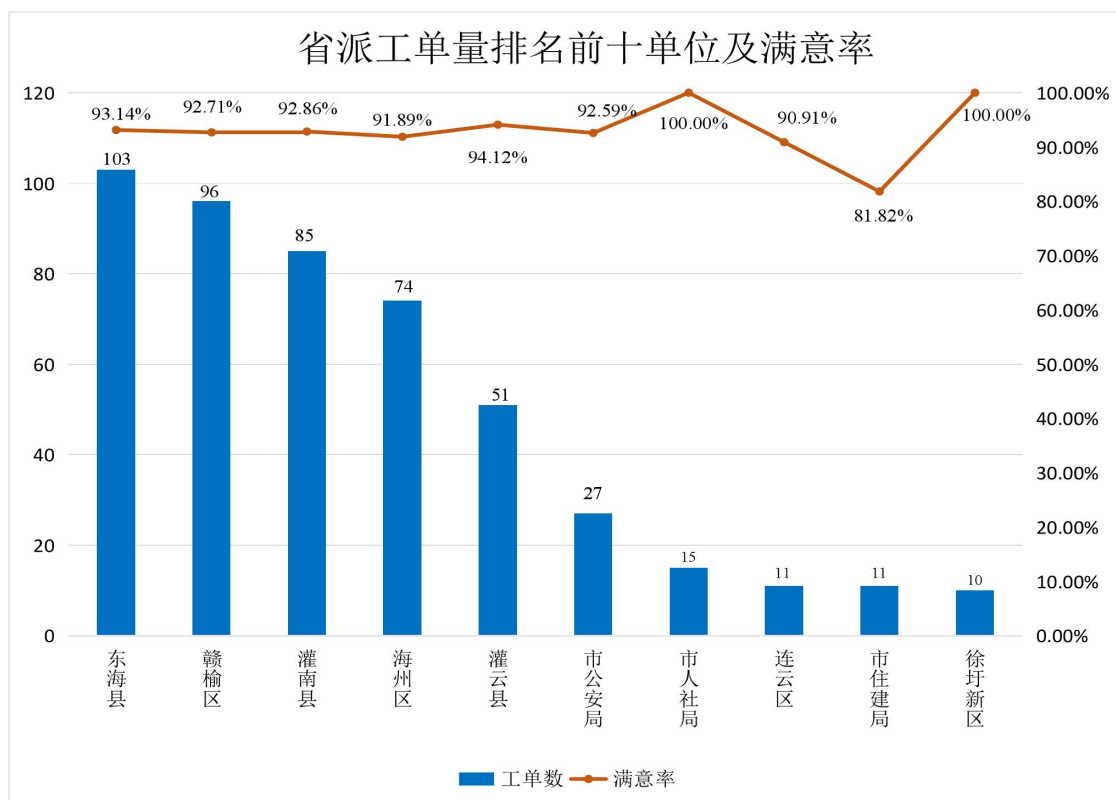
1. 诉求受理情况：2 月份，省 12345 平台交办工单 700 件，较上月减少 337 件。其中，国务院“互联网+督查”交办单 34 件。

2. 诉求处办情况：2 月份，承办省派工单的成员单位共 29 家，工单数量较多的单位有东海县 103 件、赣榆区 96 件、灌南县 85 件、海州区 74 件、灌云县 51 件。

(1) 按时办结率。省派工单按时办结率 98.77%。东海县、

灌云县、灌南县等 19 家单位均为 100%。海州区有 2 件未按时办结。

(2) 满意率。 本月省派工单满意率为 93.71%。徐圩新区、云台山景区、市发改委等 15 家单位为 100%。省派工单满意率较低的单位有农发集团 33.33%，市城管局 50%，市资源局 60%，市卫健委 66.67%，国网连云港供电公司 66.67%。



四、考评指标情况

1. 各县、赣榆区数据质量情况： 2 月份，东海县数据质量得分为 29.83 分，灌云县 29.70 分，灌南县 29.82 分，赣榆区 29.83 分。

各县、赣榆区数据质量得分情况									
县区	工单总数	数据完整得分	内容完整得分	扣分项得分	工单抽检得分	数据及时得分	接口稳定性得分	一体化建设得分	数据质量总分
东海县	6.94	6.68	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	6.94	29.83
灌云县	6.80	6.74	7.00	7.00	5.99	5.00	5.00	6.80	29.70
灌南县	6.87	6.91	7.00	7.00	5.98	5.00	5.00	6.87	29.82
赣榆区	6.90	6.78	7.00	7.00	6.00	5.00	5.00	6.90	29.83

2. 办件质效情况：2月份，市12345在线平台办件质效总体情况较好，承办量在平均水平以上的单位共有20家，但个别单位仍存在一些问題。

(1) 及时签收率。最低的单位为市科技局0%；其他较低的单位有万联能源集团77.27%、市体育局80.00%。

(2) 按时办结率。最低的单位为市碱业公司66.67%。

(3) 回访满意率。最低的单位为连云港师专0%；其他较低的单位有市体育局50%，市妇联50%。

(4) 答复规范。经抽查，本月存在工单办理情况答复不规范问题的单位共有10家。

(5) 首次回应率。经抽查，本月无未在规定时间内联系服务对象情况的单位。

3. 其他指标情况

(1) 知识储备。本月无未及时填报知识库内容的单位。

(2) 实例拨测。本月无实例拨测存在问题的单位。

